

# Lensa Ekonomi

Volume 7, No.1. Juli 2013

LENSA EKONOMI VOL.7 (1)

JULI 2013

**PENGARUH PENGELOLAAN PENGETAHUAN PADA KEMAMPUAN  
INOVASI DAN KINERJA PERUSAHAAN**  
(Studi Empiris Pada Industri Kecil Menengah (IKM)  
Sektor Industri Kreatif di Yogyakarta)  
Nurlaela

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (SERVICES QUALITY)**  
**UNIVERSITAS NEGERI PAPUA**  
Yuyun Puji Rahayu, Sarah Usman

**PENERAPAN MODEL PENGELOLAAN SAMPAH DI DISTRIK  
MANOKWARI BARAT KABUPATEN MANOKWARI**  
Lerius Wenda, Victor Rumere, Siti Aisah Bauw

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**  
(Studi Kasus Distrik Manokwari Barat Kabupaten Manokwari)  
Sumarni Lombantoruan, Johanes Paulus Koromath, Siti Aisah Bauw

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI JUMLAH  
PENGUNJUNG PANTAI WISATA TANJUNG KASUARI DI KOTA SORONG**  
Mariam Rinawati Kambu, Mus Mualim, Lillyani M. Orisu

**ANALISIS KINERJA KUALITAS JASA PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG MANOKWARI**  
(Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Pada Area Manokwari Kota)  
Maulidia Asdam, Simson Werimon, Rosita

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MAHASISWA  
MASUK UNIVERSITAS NEGERI PAPUA**  
(Studi Kasus Fakultas Ekonomi Angkatan 2010-2012)  
Nelce Fatunlebit, Sarce Babra Awom, Rumas Alma Yap

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN  
TERHADAP PENDAPATAN MASYARAKAT  
DI KABUPATEN MANOKWARI TAHUN 2007-2011**  
Since Adolfince Ahoren, Lillyani M. Orisu, Naftali Mansim

**STRATEGI PENGEMBANGAN KOPERASI MAHASISWA  
UNIVERSITAS NEGERI PAPUA**  
Rita Yuliana, Yulius Heri Saptomo, Selmi Dedy

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA HOTEL BANDARA KABUPATEN MANOKWARI**  
Muryanto, Selmi Dedy, Ronny Marten Ap

Diterbitkan oleh:

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Papua

# ANALISIS KINERJA KUALITAS JASA PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG MANOKWARI (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Pada Area Manokwari Kota)

Maulidia Asdam\*) Simson Werimon\*) Rosita\*)

\*) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Papua

## Abstract

*This study aims to investigate the performance of service quality and customer satisfaction household PT. PLN (Persero) Branch Manokwari Manokwari City area, as well as to know what are the things that need to be repaired and maintained in order to improve customer satisfaction PT. PLN (Persero) Branch Manokwari. The population used in this study is household's customers in the city of Manokwari amounts to 21,899 customers. While the sample used in this research were 100 respondents, with a sample calculation using the formula Slovin and sampling techniques using Convenience Sampling. This type of research is descriptive quantitative data analysis. Data analysis tool in this study used SPSS (Statistical Package for the Social Science) to test validity and reliability test of the questionnaires, and the use of Cartesian diagram.*

*The results showed that the average value of customer perceived performance ie PLN 3.40 less than the average value of the customers' expectations of 4.24, meaning that the databases must address satisfying customer satisfaction PLN is still perceived to be at lower levels are still below standard or customer expectations. In addition, as for the things that need to be fixed by the PLN (located in quadrant A), is dominated by a factor of dimension responsiveness and things that need to be maintained by the PLN (located in quadrant B), namely: a factor of dimensions of empathy (the payment deadline notification electricity) and tangible dimensions (appeals to the public (customers) related to the use of electricity). While on the other quadrant (quadrant C and D quadrant) is proposed as a form of recommendation of the author to the PT. PLN (Persero).*

**Keywords:** *Perceived Service Quality, Customer Expectations and Customer Satisfaction.*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Cabang Manokwari pada area Manokwari Kota, serta untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu untuk diperbaiki dan dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Cabang Manokwari. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan rumah tangga pada area Manokwari Kota yang berjumlah 21.899 pelanggan. Sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden, dengan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel menggunakan Convenience Sampling. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis data secara kuantitatif. Alat analisis data pada penelitian ini yakni menggunakan SPSS (Statistical Package for the Social Science) dalam melakukan uji Validitas dan uji Realibilitas kuesioner, serta penggunaan Diagram Cartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kinerja yang dirasakan pelanggan PLN yakni 3,40 lebih kecil dibandingkan nilai rata-rata harapan pelanggan yakni 4,24, artinya kepuasan pelanggan terhadap kinerja PLN masih dirasakan berada pada level bawah atau masih dibawah standar harapan pelanggan. Selain itu, adapun hal-hal yang perlu untuk diperbaiki oleh pihak PLN (berada pada kuadran A), yaitu: lebih didominasi oleh faktor dari dimensi daya tanggap dan hal yang perlu dipertahankan oleh pihak PLN (berada pada kuadran B), yakni: faktor dari dimensi empati (adanya pemberitahuan batas waktu pembayaran listrik) dan dimensi benda berwujud (adanya himbauan kepada masyarakat (pelanggan) terkait penggunaan listrik). Sedangkan pada kuadran lainnya (kuadran C dan kuadran D) diajukan sebagai bentuk rekomendasi dari penulis kepada pihak PT. PLN (Persero).

**Kata Kunci:** Kualitas Jasa yang Dirasakan, Harapan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan.

## Pendahuluan

Dalam kegiatan ekonomi, selain pihak perusahaan dan rumah tangga, pemerintah juga memiliki peran aktif di dalamnya. Salah satunya adalah dalam hal penyediaan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Sukirno (2004): Disamping mengatur dan mengawasi kegiatan ekonomi rumah tangga dan perusahaan, pemerintah juga melakukan sendiri beberapa kegiatan ekonomi, yaitu mengembangkan prasarana ekonomi (seperti jalan, jembatan, pelabuhan, dan lapangan terbang) dan mengembangkan prasarana sosial (seperti institusi pendidikan, badan-badan penyelidikan, menjaga ketertiban dan keamanan negara dan menyediakan jasa-jasa yang penting peranannya

dalam perekonomian).

Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN (Persero)) adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan milik negara yang dikelola untuk kepentingan masyarakat. Perusahaan ini hadir untuk masyarakat guna memenuhi kebutuhan akan listrik. Listrik bagi masyarakat, bukan hanya digunakan sebagai penerangan, tetapi juga sebagai item untuk membantu aktivitas keseharian, baik dalam hal rumah tangga maupun institusi/perusahaan. Adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan (masyarakat) adalah hal terpenting bagi PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan yang menyediakan jasa terkait kelistrikan. Masyarakat yang merasa puas, tentu disebabkan karena kinerja kualitas pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan yang